Nom de l'Institution utilisatrice	***anonyme***
Nom du Logiciel	***Perfect***
Nom du Fournisseur du Logiciel	***CAGECFI***

PRESENTATION DE L' INSTITUTION

Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		**anonyme**
Pays	**Togo**	
Région	**Afrique Sub-**	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		**Français**
Taille de l'institution	**GRANDE(>50,000 clients)**	**76,727 Clients**
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		**11**
Nb d'agences en zones urbaines		**9**
Nb d'agences urbaines informatisées		**9**
Nb d'agences en zones rurales		**2**
Nb d'agences rurales informatisées		**2**
Personnel		
Nb total de salariés		**300**
Caissiers		**18**
Agents de crédit		**179**
Chefs d'agence		**9**
Autre personnel d'agence		**37**
Personnel du siège		**57**
Autres		
Nb total de salariés dans le département informatique?		**3**
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		**2**
Equivalent temps plein ?		**1**
% du département informatique		
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	**OUI**	
Groupes solidaires avec prêts individuels	**NON**	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	**OUI**	
Autre (défini par utilisateur)	**NON**	
Dépôts		
Livret d'épargne	**OUI**	
Compte courant	**OUI**	
Compte avec découvert autorisé	**NON**	
Dépôt à terme	**OUI**	
Plan d'épargne	**NON**	
Épargne de groupe	**OUI**	
Autre (défini par l'utilisateur)	**NON**	
Autres produits et services		
Cartes de paiements	**NON**	
Services de paiement (paiement de factures...)	**NON**	
Service de change	**NON**	
Transferts nationaux	**OUI**	
Transferts internationaux	**OUI**	**utilisation du système de Western Union puis ressaisie au niveau comptable dans Perfect**
Western Union / Money Gram / Autre	**OUI**	
SWIFT	**NON**	
Assurance	**NON**	
Autres produits et services	**NON**	

SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)

Systèmes implémentés et utilisés par votre institution	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire		**Perfect**

Nom de votre fournisseur

Logiciels additionnels ou solutions "maison"	**OUI**	
Comptabilité	**Aucun**	
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Management des Ressources Humaines	**Oui, un logiciel**	**logiciel PAYE du fournisseur OSMOCOM Technologie**
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	
Reporting	**Aucun**	
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Autres (svp précisez)		
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	**Aucune**	

Nom de l'Institution utilisatrice	***anonyme***	
Nom du Logiciel	***Perfect***	
Nom du Fournisseur du Logiciel	***CAGECFI***	
Consolidation du reporting des agences vers le siège	**OUI**	**Le Logiciel Perfect est installé dans toutes les agences et par quinzaine les sauvegardes sont réccupérées sur CD pour la consolidation au siège**
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		**Perfect**
Version (version exacte utilisée en ce moment)		**Version 5**
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	**OUI**	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		**Actuellement 99,999 clients mais extensible à 999,999 clients**
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		**Nov-08**
Y a-t-il eu des changements depuis?	**NON**	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		**Excel, semi-automatique**
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		**Adbanking**
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		**Nous utilisions la version 3 de Perfect depuis août 2004**
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être récolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	**OUI**	
A une société informatique différente de celle du fournisseur	**NON**	
Autre	**NON**	
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	**OUI**	
Si non, comment copntractez-vous pour avoir du support?		
Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel?	NON	
Nb de versions implémentées		2 versions, la V3 et la V5. Après la V3 face aux difficultés rencontrés un processus de choix d'un nouveau SIG a démarré et conduit au test des logiciels Perfect et Adbanking. Suite à cela Perfect V5 a été retenu et un calendrier de migration établi sur quatre (4) mois, **La V5 a l'opposé de la V3 est stable**, sécurisé et répond mieux aux besoins de notre institution
Nb total d'utilisateurs de votre système		
Nb de caissiers utilisant le système		**21 (dont stagiaires)**
Nb d'agents de crédit utilisant le système		**84**
Nb de chefs d'agence utilisant le système		**10**
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		**18**
Nb de personnel du siège utilisant le système		**24**
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège	**Décentralisée avec outil de consolidation**	
Des commentaires concernant la synchronisation des données?	**NON**	
Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le sytème		Oui
En temps réel devant le client?	**OUI**	
En mode batch cad par lots?	**NON**	
Les deux?	**NON**	
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	NON	
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?		
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
L'équipement informatique de votre institution		
Nb de serveurs		**6 serveurs, deux au siège et quatres dans d'autres agences.**
Nb de stations de travail clientes		**93 postes clients au siège, 4 à 6 par agence**
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	**NON**	
PDA	**NON**	
Téléphone mobile	**NON**	
Autre		
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	**EXCELLENT**	
Fonctionnalité		
Facilité d'utilisation	**EXCELLENT**	

Nom de l'Institution utilisatrice	***anonyme***	
Nom du Logiciel	***Perfect***	
Nom du Fournisseur du Logiciel	***CAGECFI***	
Langues	**BON**	**Bon le français est la langue**
Navigation	**EXCELLENT**	
Saisie des données	**EXCELLENT**	
Aide en ligne		**Il n'en existe pas dans la version 5 installé à WAGES**
Qualité des messages d'avertissement	**BON**	
Fiabilité et performance	**EXCELLENT**	
Gestion des rapport et analyse des données	**EXCELLENT**	**Oui les bases sont créees séparément pour chaque agence et même en consolidé on peu avoir les information par agence**
Mise en place, formation et support	**EXCELLENT**	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	**EXCELLENT**	
Prêts	**EXCELLENT**	
Clients individuels	**EXCELLENT**	
Groupes solidaires avec prêts individuels		**Nous ne gérons pas ce produit mais le SIG le permet**
Groupes solidaires avec prêts de groupe	**EXCELLENT**	
Caisse villageoise avec prêts individuels		
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne	**EXCELLENT**	
Livret d'épargne	**EXCELLENT**	
Compte courant	**MOYEN**	**La version actuel du système ne permet pas la gestion automatique du compte courant**
Compte avec découvert autorisé		**Nous ne gérons pas ce produit mais le SIG le permet**
Dépôt à terme	**BON**	
Plan d'épargne		**Nous ne gérons pas ce produit mais le SIG le permet**
Épargne de groupe	**EXCELLENT**	
Gestion de caisse	**EXCELLENT**	
Transferts	**EXCELLENT**	
Rapports opérationnels	**EXCELLENT**	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, …)	**BON**	
Management des parts		**Nous ne gérons pas les parts mais le SIG le permet**
Comptabilité	**BON**	
Fonctionnalités additionnelles		
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	**EXCELLENT**	
Stockage et protection des données	**BON**	
Audit	**EXCELLENT**	
Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?	Evaluation	Commentaires
Facilité d'installation	**EXCELLENT**	**Pour la migration des donnée, il suffit d'une bonne organisation et l'installation se fait très facilement. Si la migration ne doit pas être effectuée l'intallation est très simple**
Facilité de configuration	**BON**	
Qualité de la formation opérationnelle fournie	**EXCELLENT**	
Qualité de la formation technique fournie	**EXCELLENT**	
Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	**EXCELLENT**	
Pertinence de la réponse	**EXCELLENT**	
Langue de support adéquate?	**BON**	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	**OUI**	**Plus de longue fil d'attente au guichet, plus de bug blocante sur plusieurs jour, possibilité d'autonomisation des agences**
Recommenderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	**OUI**	**Facil à utiliser, très paramétrable, dispose de fonctionnalités importante et les reporting sont efficaces mais pas coûteux**
Recommenderies-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	**OUI**	**Bonne assistance technique et disponibilité pour effectuer des mise à jour pour l'adaptation aux situations conformes au métier de la miccrofinance**
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?	**NON**	
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	**NON**	
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
Concernant la documentation		
Aves-vous reçu une documentation technique à jour?	**OUI**	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)	**BON**	
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	**OUI**	

Nom de l'Institution utilisatrice	***anonyme***	
Nom du Logiciel	***Perfect***	
Nom du Fournisseur du Logiciel	***CAGECFI***	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)	**BON**	
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	**NON**	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
A propos du processus d'implémentation		
Est-ce que l'implémentation a été bien planifiée et les dates clé respectées?	**OUI**	**Il était prévu trois mois mais le travail c'est fait en six mois car notre institution a intégrer d'autres travaux au processus tel que la séparation des comptes et l'intégration de nouveau plan comptable**
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	**OUI**	**Pour permettre la séparation automatique du montant des cautions du motant des dépôt libres car la V3 ne permettait pas la séparation automatique des montants dur les divers comptes concernés**
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	**NON**	
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	**NON**	
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	**EXCELLENT**	**La base de donnée V3 a été remis au concepteur qui a réalisé le travail de migration sur une période allant de 5 semaines à 2 jours en fonction de la taille de la base. Suite à cela la reprise des données concernant cette période de migration a été effectuée sur une période allant de 7jours à un (1) jour pour la mise en temps réel.**
Comment votre institution a-t-elle procéder pour l'implémentation?		
Seule (Aller à la question 4.1)	**NON**	
Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1)	**OUI**	
Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?		
COORDONNEES		
# Pourriez-vous inscrire ci-dessous les coordonnées de plusieurs personnes au sein de votre institution, que nous pourrions contacter en vue de questions ultérieures		
# Directeur	adresse e-mail	Téléphone

Durée et charge de travail liée à l'implémentation du logiciel actuel

ETAPES	Durée	Unité	Nb de personnel impliqué	Nb d'experts externes impliqués	Profil des personnes impliquées / Commentaires
Préparation et évaluation des besoins	**12**	**Mois**	**10**	**2**	ır Général, Directeurs, assisantant et che
Sélection du logiciel	**12**	**Mois**	**9**	**2**	Directeur Général, Directeurs et assisatant
A partir du contrat signé: Installation et configuration	**6**	**Mois**	**22**	**0**	de portefeuille
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs	**2**	**Mois**	**5**	**0**	coordonnateur, responsable informatique et
Phase pilote	**2**	**Mois**	**5**	**0**	coordonnateur, responsable informatique et
Déploiement première agence	**4**	**Mois**	**22**	**0**	caissiers, comptables et gestionnaire de
Déploiement complet	**6**	**Mois**	**22**	**0**	caissiers, comptables et gestionnaire de
TOTAL					

Coûts liés à votre logiciel de microfinance, de l'évaluation des besoins jusqu'au déploiement complet pour les agences incluant un an de maintenance

Produit / Service	Type de fournisseur		Description détaillée / Commentaire	Coût en monnaie locale	Nom monnaie locale	Coût en $
Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique	**Autre**		**CIDR, consultant**		**F CFA**	**à la charge du CIDR**
Implementation						
Licence du logiciel	**Fournisseur du logiciel**			**14,000,000**	**F CFA**	**29,598**
Licence modules additionnels	**Fournisseur du logiciel**			**800,000**	**F CFA**	**1,691**
Licence serveur	**Fournisseur du logiciel**			**14,400,000**	**F CFA**	**30,444**
Licence base de données	**Autre**	**Autre**	**Microsoft car base de donnée SQL Server**	**8,066,340**	**F CFA**	**17,054**
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation					**F CFA**	**inclus dans les frais de licence**
Développement spécifique	**Fournisseur du logiciel**			**6,600,000**	**F CFA**	**FALSE**
Formation	**Fournisseur du logiciel**			**4,480,000**	**F CFA**	**9,471**
Autre (assistance technique d'expert ...)						
Hardware et Connection Telecom						
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs …)				**28,915,000**		**61,131**
Investissement infrastructure réseau et sécurité			**Câblage nouvelles agences**	**9,828,213**		**20,778**
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)						
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)						
Coût total du projet				**87,089,553**		**184,122**
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)				**1,800,000**		**3,805**